



Акционерное общество «ТрансКлассСервис»

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор

_____ О.В. Каверин

« ____ » _____ 20__ г.

_____ № _____

**Правила проезда в вагонах АО «ТКС»,
провоза домашних животных, ручной клади и багажа**

Москва, 2019

ОГЛАВЛЕНИЕ

Термины и определения.....	3
1. Общие положения	5
2. Оформление перевозки пассажиров в вагоны АО «ТКС»	7
3. Переоформление и возобновление действия проездного документа (билета).....	11
4. Возврат проездного документа (билета)	13
5. Условия посадки в вагоны АО «ТКС»	17
6. Общие условия проезда	20
7. Правила обслуживания в пути следования	22
8. Прекращение поездки	23
9. Перевозка мелких домашних животных, крупных собак и птиц в качестве ручной клади	24
10. Перевозка ручной клади	26
11. Провоз спортивного, туристического и охотничьего инвентаря.....	30

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Билет электронный – перевозочный документ, оформленный в электронном виде Перевозчиком или от его имени, состоящий из контрольного купона и посадочного купона.

Бронирование – предварительное закрепление на определенный период времени за пассажиром места в вагоне на определенный рейс и дату.

Вагон категории купе – вагон с 4-х местными купе с местами для лежания, в вагоне от 32 до 36 мест.

Вагон категории плацкарт - вагон открытого типа с местами для лежания. в вагоне от 52 до 54 мест.

Вагон категории СВ – вагон с 2-х местными купе с местами для лежания. В вагоне от 16 до 18 мест.

Вокзал – комплекс зданий и сооружений или одиночное здание, находящихся в пункте железнодорожных пассажирских перевозок, предназначенный для обслуживания пассажиров и обработки их багажа и имеющий для этих целей необходимое оборудование, железнодорожный персонал и других работников.

Льгота – определенные преимущества, частичное или полное освобождение от оплаты за поездку, предоставляемое Перевозчиком определенным категориям пассажиров.

Пассажир – лицо, за исключением члена поездной бригады, которое перевозится или должно перевозиться в вагоне Перевозчика в соответствии с договором железнодорожной перевозки.

Перевозчик – юридическое лицо, принявшие на себя по договору перевозки железнодорожным транспортом общего пользования обязанность доставить пассажира, вверенный им отправителем груз, багаж или грузобагаж из пункта отправления в пункт назначения, а также выдать груз, багаж или грузобагаж уполномоченному на его получение лицу (получателю).

Претензионный возврат – это способ возврата денег за билет, при котором пассажир обращается с заявлением (претензией) к Перевозчику.

Проездной документ (билет) – перевозочный документ, удостоверяющий заключение договора и условия железнодорожной перевозки пассажира и его ручной клади.

Ручная кладь – личные вещи пассажира, перевозимые Перевозчиком в вагоне на основании договора железнодорожной перевозки.

ТТС – транзакционный терминал самообслуживания.

ТТР – транзакционный терминал регистрации.

Тариф – утвержденная в установленном порядке плата, взимаемая Перевозчиком за перевозку одного пассажира либо за перевозку объема багажа или грузобагажа от пункта отправления до пункта назначения по определенному маршруту.

Полный тариф – тариф соответствующего класса обслуживания, взимаемый за перевозку одного пассажира от пункта отправления до пункта назначения без учета каких бы то ни было льгот.

Тариф на перевозку детей – плата за перевозку одного ребенка в возрасте от 5 до 10 лет, с учетом установленной льготы.

Тариф ДЕТ5 – безденежный тариф, применяемый для перевозки детей до 5 лет, с учетом установленной льготы.

Тариф Сингл – специальный тариф, установленный Перевозчиком для вагонов категории СВ, который применяется при одновременном оформлении целого купе на одного пассажира. Тариф предусматривает оплату стоимости проезда со скидкой и наличие одного комплекта сервисных услуг.

Тариф ТУДА-ОБРАТНО – специальный тариф, установленный Перевозчиком на ряде направлений с учетом скидки, применяемый при одновременной покупке билетов в направлении «туда-обратно».

Тариф ТУДА-ОБРАТНО (верх) – специальный тариф, установленный Перевозчиком на ряде направлений с учетом скидки, применяемый при одновременной покупке билетов в направлении «туда-обратно» только на верхние места.

Тариф невозвратный – специальный тариф, установленный Перевозчиком на ряде направлений с учетом скидки, не предусматривающий получение обратно стоимости проезда при возврате неиспользованного проездного документа.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила проезда в вагонах АО «ТКС», провоза домашних животных, ручной клади и багажа (далее по тексту – Правила) разработаны и утверждены на основании пункта 2 Правил перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом, утв. Приказом Минтранса России от 19.12.2013 № 473, а также в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации №111 от 2 марта 2005 «Об утверждении правил оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности». В соответствии с частью 2 статьи 784 Гражданского кодекса Российской Федерации, статьей 1 Устава железнодорожного транспорта являются неотъемлемой частью договора перевозки пассажира, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом общего пользования.

1.2. Оказание услуг по перевозке пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом осуществляется с соблюдением требований транспортной безопасности, установленных Федеральным законом от 9 февраля 2007 г. № 16-ФЗ «О транспортной безопасности».

1.3. Правила устанавливают условия перевозки Пассажиров, провоза животных, ручной клади и багажа в вагонах АО «ТКС», регулируют

отношения, которые возникают между перевозчиком АО «ТКС» (далее – Перевозчик) и Пассажиром в процессе покупки или возврата билета, посадки в вагоны Перевозчика, условий проезда, провоза ручной клади, животных и багажа, обслуживания Пассажиров в пути следования.

1.4. Правила содержат нормы, обязательные для Перевозчика и Пассажиров. По условиям перевозки и обслуживания, которые не регламентированы данными Правилами, следует руководствоваться Правилами перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом, утв. Приказом Минтранса России от 19.12.2013 № 473, а также Правилами оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации №111 от 2 марта 2005.

1.5. Контроль качества оказываемых услуг осуществляется в соответствии с Законом РФ о защите прав потребителей от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 18.04.2018).

1.6. Отопление, освещение, вентиляция и кондиционирование в вагонах Перевозчика осуществляются в соответствии с нормами Санитарных правил по организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте СП 2.5.1198-03, утвержденных постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 4 марта 2003 г. № 12.

1.7. Применение тарифов на перевозку Пассажиров и ручной клади, а также взимание Сборов, производится в соответствии с условиями применения тарифов и Сборов, установленных в АО «ТКС», а также иными нормативными документами.

1.8. Настоящие правила, а также изданные в их развитие другие правила, руководства, инструкции и документы, регулирующие перевозку пассажиров железнодорожным транспортом, могут быть изменены Перевозчиком без предварительного предупреждения пассажиров при условии, что ни одно такое

изменение не применяется после начала перевозки. При этом изменения настоящих правил вступают в силу с момента официального утверждения. В настоящие правила могут быть внесены изменения в связи с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

1.9. Данные Правила должны обязательно находиться во всех подразделениях Перевозчика, а также в вагонах Перевозчика.

1.10. Настоящие Правила не могут быть полностью или частично воспроизведены, тиражированы и/или распространены кем-либо без разрешения АО «ТКС».

2. ОФОРМЛЕНИЕ ПЕРЕВОЗКИ ПАССАЖИРОВ В ВАГОНЫ АО «ТКС»

2.1. Заключение договора перевозки пассажиров удостоверяется проездными документами (билетами). При этом пассажиры обязуются оплатить свой проезд при заключении договора перевозки согласно установленным тарифам.

Пассажир обязан иметь проездной документ (билет), а Перевозчик либо уполномоченный агент обязан оформить проездной документ (билет) при наличии свободного места в поезде до указанной пассажиром железнодорожной станции назначения.

2.2. Предварительное бронирование мест в вагоне с последующей оплатой и оформлением проездного документа (билета) не производится.

2.3. Оформление проездных документов (билетов) в вагоны Перевозчика, включенные в составы поездов дальнего следования, производится через следующие каналы продаж:

- в билетной кассе;
- через терминал самообслуживания;
- через веб-ресурсы.

2.4. Оформление проездных документов (билетов) осуществляется на основании сведений следующих документов, удостоверяющих личность:

- паспорт гражданина Российской Федерации (в том числе общегражданский заграничный паспорт), моряка, иностранного гражданина, дипломатический, служебный;
- свидетельство – медицинское свидетельство о рождении (для детей до 1 месяца), о рождении (для детей до 14 лет), о рассмотрении ходатайства о признании беженцем на территории Российской Федерации по существу, на въезд (возвращение) в Российскую Федерацию;
- удостоверение личности – военнослужащего, лица без гражданства, временное (выдаваемое органами внутренних дел), беженца;
- военный билет военнослужащего срочной службы;
- вид на жительство иностранного гражданина или лица без гражданства;
- справка – об освобождении из мест лишения свободы.

2.5. При оформлении проездного документа (билета) на поезд дальнего следования в проездном документе (билете) указывается наименование перевозчика, номер поезда и тип вагона, гендерный признак купе (при условии, что билет был приобретен в вагон/купе, предполагающие разделение по гендерному признаку), класс обслуживания, номер места, станция отправления и назначения, фамилия и иные персональные данные пассажира, наименование и номер документа, удостоверяющего личность пассажира, дата (день, месяц, год) отправления, местное время отправления и прибытия, общая стоимость проезда, включающая тариф за проезд, сервисные услуги и иные платежи, допустимость перевозки животных (при условии приобретения билета в вагон, где это возможно).

2.6. Пассажир при получении проездного документа (билета) должен проверить правильность указанных в нем фамилии, номера документа, удостоверяющего личность, реквизитов поездки (дата отправления, номер поезда, железнодорожные станции отправления и назначения) и другой информации, указанной в билете.

При обнаружении ошибки, допущенной кассиром при оформлении проездного документа (билета) в билетной кассе, пассажиру оформляется новый проездной

документ (билет) без взимания сбора за переоформление проездного документа.

При самостоятельном оформлении проездного документа (через веб-ресурсы или терминалы самообслуживания) пассажир самостоятельно отвечает за правильность указанных в нем данных. В случае обнаружения ошибки в билете, пассажир должен оформить новый проездной документ (билет). При возврате проездного документа (билета) с пассажира удерживается сбор за оформление проездного документа согласно утвержденным тарифам.

2.7. Исправления на проездных документах (билетах) не допускаются.

2.8. Количество проездных документов, которые могут быть оформлены на одного и того же пассажира, не ограничено. Дополнительные места оплачиваются по полному тарифу.

2.9. Оформление проездных документов (билетов) в вагоны Перевозчика осуществляется в соответствии с установленной Перевозчиком глубиной продаж.

2.10. При проезде в вагонах Перевозчика пассажир имеет право провозить бесплатно одного ребенка в возрасте не старше 5 лет, если он не занимает отдельное место, а также детей в возрасте от 5 до 10 лет с оплатой в соответствии с тарифом на перевозку детей.

Если ребенок в возрасте не старше 5 лет при проезде в поезде дальнего следования не занимает отдельное место, то на него оформляется бесплатный проездной документ (билет) по тарифу ДЕТ5.

Если ребенок в возрасте не старше 5 лет при проезде в поезде дальнего следования занимает отдельное место, то на него оформляется проездной документ (билет) по тарифу на перевозку детей.

Проезд детей в возрасте до 10 лет в поездах дальнего следования без сопровождения взрослых не допускается, за исключением случаев проезда учащихся, пользующихся железнодорожным транспортом для посещения общеобразовательных учреждений.

Возраст ребенка определяется на день начала поездки. Если в день отправления поезда ребенку исполняется 10 лет, то на него оформляется проездной документ (билет) по тарифу на перевозку детей.

На ребенка в возрасте до 10 лет может быть оформлено только одно место по тарифу на перевозку детей. Дополнительные места на ребенка в возрасте до 10 лет можно оформить только по полному тарифу.

2.11. Перевозчик может осуществлять продажу проездных документов (билетов) для перевозки групп пассажиров в поездах дальнего следования по заявкам организаций при условии наличия достаточного количества мест для проезда пассажиров.

Минимальный количественный состав группы пассажиров, следующих в одном направлении по маршруту поезда (вагона) (далее — организованная группа пассажиров), составляет 10 человек, оплативших проезд.

Заявки для перевозки организованной группы пассажиров принимаются в пределах открытой Перевозчиком глубины продаж и не позднее 10 суток до даты отправления поезда. В заявке указываются: наименование организации, количество мест, номер поезда, тип или класс вагона, дата выезда, станция отправления и станция назначения. К заявке прикладывается список организованной группы пассажиров с указанием персональных данных и реквизитов документов, удостоверяющих их личности.

По итогам рассмотрения заявки Перевозчик информирует заявителя о сроках оформления проездных документов (билетов) и оплаты стоимости проезда организованной группы пассажиров. Оформление проездных документов (билетов) производится в назначенную Перевозчиком дату. Если в указанные сроки проездные документы (билеты) оформлены не были, Перевозчик аннулирует зарезервированные по заявке места.

3. ПЕРЕОФОРМЛЕНИЕ И ВОЗОБНОВЛЕНИЕ ДЕЙСТВИЯ ПРОЕЗДНОГО ДОКУМЕНТА (БИЛЕТА)

3.1. В случае утраты или повреждения проездного документа (билета), приобретенного в билетной кассе, производится восстановление проездного документа (билета).

Для восстановления утерянного или испорченного проездного документа (билета) пассажир оформляет письменное заявление. При восстановлении испорченного проездного документа (билета) к письменному заявлению прикладывается испорченный проездной документ (билет).

Если при восстановлении утерянного проездного документа (билета) обнаружится, что по нему произведена операция возврата денег, то такой проездной документ (билет) восстановлению не подлежит.

За выполнение операции по восстановлению утерянного или испорченного проездного документа (билета) с пассажира взимается сбор.

Восстановленный (вследствие утраты) проездной документ (билет) к переоформлению не принимается.

Возврат восстановленного (вследствие утраты) проездного документа (билета) производится в претензионном порядке.

3.2. Утерянный проездной документ (билет), приобретенный в ТТР и ТТС, подлежит восстановлению только в железнодорожной кассе. За выполнение операции утерянного или испорченного документа (билета), приобретенного в ТТР и ТТС с пассажира взимается сбор.

3.3. При наличии свободных мест пассажир имеет право переоформить билет на ранее отходящий поезд или в другой класс обслуживания, при условии, что до отправления поезда осталось менее 24 часов. Переоформление проездного документа производится без изменения станции назначения и только в вагон Перевозчика.

3.4. Переоформление проездных документов (билетов) до отправления поезда на другого пассажира, на другую дату отправления, на другой маршрут, в

другой класс обслуживания производится только путем возврата настоящего проездного документа (билета) и оформления нового билета с указанием необходимых параметров, кроме случаев, указанных в п. 3.3 и 3.5.

3.5. Действие проездного документа (билета), оформленного в вагон Перевозчика, может быть возобновлено, т.е. проездной документ (билет) подлежит переоформлению, также в вагон Перевозчика на другую дату в нижеперечисленных случаях:

- При условии оплаты стоимости плацкарты и иных платежей, возникающих при изменении условий проезда, а также сбора за переоформление проездного документа (билета) вследствие добровольной остановки в пути следования с последующим продлением срока действия проездного документа (билета) не более чем на 10 суток;
- При условии наличия на проездном документе (билете) отметки о добровольной остановке в пути следования, проставленной кассиром в билетной кассе на станции остановки в течение 3 часов с момента прибытия на станцию поезда, с которым следовал пассажир;
- При условии оплаты стоимости плацкарты вследствие опоздания пассажира на поезд в течение 12 часов либо вследствие болезни (несчастного случая) в течение 5 суток с момента отправления поезда при условии предоставления подтверждающих документов;
- В случае прерывания поездки пассажира по причине болезни при условии предоставления медицинских документов с указанием даты окончания болезни и наличия на проездном документе (билете) соответствующих отметок, проставленных в билетной кассе в день удаления пассажира из поезда по медицинским показаниям.

3.6. Все операции по переоформлению проездных документов (билетов), независимо от места их первоначального оформления производятся в кассах ж/д вокзалов, кроме билетов, оформленных на официальном сайте Перевозчика <https://www.transclass.ru>.

Переоформление проездных документов (билетов), оформленных на официальном сайте Перевозчика <https://www.transclass.ru>, осуществляются только путем возврата настоящего проездного документа (билета) и оформления нового проездного документа (билета).

4. ВОЗВРАТ ПРОЕЗДНОГО ДОКУМЕНТА (БИЛЕТА)

4.1. Возврат проездного документа (билета) в вагон Перевозчика, оформленного в железнодорожной кассе, возможен только на территории России в любой кассе, осуществляющей возврат. Для возврата необходимо предъявить: посадочный купон на бланке установленной формы, паспорт (или иной удостоверяющий личность документ, указанный в билете). В случае если возврат будет производить третье лицо, то дополнительно предоставляется доверенность в произвольной форме с указанием паспортных данных пассажиров.

4.2. Возврат электронного билета, оформленного на любом веб-ресурсе, кроме официального сайта Перевозчика [https://www.transclass.ru/](https://www.transclass.ru), производится либо по месту оформления билета (через сайт), либо в железнодорожной кассе.

Денежные средства возвращаются на карту плательщика в течение 30 календарных дней.

4.3. Возврат электронного билета, оформленного на официальном сайте Перевозчика <https://www.transclass.ru/>, производится только на официальном сайте Перевозчика, через личный кабинет. Денежные средства возвращаются на карту плательщика в течение 30 календарных дней.

4.4. При возврате неиспользованного проездного документа (билета) в железнодорожную кассу или через личный кабинет веб-ресурса:

– не позднее чем за 8 часов до отправления поезда (со станции отправления) пассажир имеет право получить полную стоимость проезда (стоимость билета и стоимость плацкарты), плату за сервисное обслуживание (при наличии), иные

платежи (за исключением сбора за резервирование мест в поездах дальнего следования);

– от 2 до 8 часов до отправления поезда (со станции отправления) пассажир имеет право получить стоимость билета и 50% стоимости плацкарты, плату за сервисное обслуживание (при наличии) и иные платежи (за исключением сбора за резервирование мест в поездах дальнего следования);

– менее чем за 2 часа до отправления поезда (со станции отправления) пассажир имеет право получить стоимость билета без стоимости плацкарты, плату за сервисное обслуживание (при наличии) и иные платежи (за исключением сбора за резервирование мест в поездах дальнего следования).

– при возврате неиспользованного проездного документа (билета) в течение 12 часов после отправления поезда, либо вследствие болезни / несчастного случая (при наличии подтверждающих документов) в течение 5 суток с момента отправления поезда пассажир имеет право получить только стоимость билета без стоимости плацкарты и плату за сервисное обслуживание (при наличии) и иные платежи (за исключением сбора за резервирование мест в поездах дальнего следования).

При возврате неиспользованного проездного документа (билета), оформленного на поезд дальнего следования, с пассажира Перевозчиком взимается сбор за оформление возврата денег по неиспользованному проездному документу (билету), установленный ФАС России.

4.5. Пассажир, удаленный из поезда медицинскими работниками по причине болезни, при возврате частично неиспользованного проездного документа (билета) имеет право получить в билетной кассе на станции удаления пассажира из поезда стоимость билета за непроследованное расстояние на основании проставленной в проездном документе (билете) отметки об остановке в пути следования и документа из лечебного учреждения. При этом взимается сбор за оформление возврата денег по неиспользованному проездному документу (билету).

4.6. В случае прекращения поездки и удаления пассажира из поезда сотрудниками органов внутренних дел по причине нарушения общественного порядка, возврат средств за непроследованное расстояние не производится.

4.7. Возврат проездных документов (билетов), оформленных по специальному тарифу «ТУДА-ОБРАТНО» и «ТУДА-ОБРАТНО (верх)» осуществляется в следующем порядке:

- при одновременном отказе от поездки в обоих направлениях сначала возвращается проездной документ (билет) в направлении «ОБРАТНО», затем – в направлении «ТУДА»;
- возможен возврат одного проездного документа (билета) в направлении «ОБРАТНО»;
- возврат одного проездного документа (билета) в направлении «ТУДА» производится только в претензионном порядке.

4.8. Проездной документ (билет), оформленный по невозвратному тарифу, может быть возвращен только в исключительных случаях, а именно:

- в случае болезни (или травмирования) пассажира или следующего с ним члена семьи (при наличии подтверждающих документов); смерти пассажира или члена его семьи, совместно следующего с ним (при наличии подтверждающих документов).

Производится возврат стоимости билета и плата за сервисное обслуживание (при наличии). Стоимость плацкарты не возвращается. Взимается сбор за оформление возврата денег.

Срок возврата по болезни проездного документа (билета), оформленного по невозвратному тарифу, в течение 5 суток после отправления поезда.

- в случае задержки/отмены отправления или не предоставления пассажиру места, указанного в билете. После получения справки у администратора вокзала, подтверждающей задержку отправления или отмену поезда, в течение 12 часов с момента отправления поезда следует обратиться в кассу ж/д вокзала с неиспользованным билетом, справкой и документом, удостоверяющим личность, по которому был приобретен проездной документ (билет). В

указанном случае сбор за оформление возврата денег не взимается. Возвращается полностью вся стоимость проезда.

4.9. Правила претензионного возврата.

4.9.1. Претензионный возврат возникает в случаях:

- Билет возвращается по болезни, подтвержденной документально, в течение 5 суток после отправления поезда;
- Если пройдена электронная регистрация и осталось менее 1 часа до отправления поезда с начальной станции его маршрута;
- В периоды за 1 час до отправления и до 12 часов после отправления поезда со станции отправления пассажира;
- Билет невозвратный и возвращается по причинам, указанным в п. 4.8.

Также в претензионном порядке может быть произведен возврат денежных средств в случаях, описанных в пунктах 3.1, 4.7, 5.13, 6.2, 6.3 настоящих Правил.

4.9.2. Порядок оформления претензионного возврата проездного документа (билета), приобретенного в кассах ж/д вокзалов и на сайте <http://www.rzd.ru/>. Возврат оформляется лично пассажиром по факту заполнения заявления (бланк выдается кассиром) в кассу на станции отправления. Заявление рассматривается Перевозчиком в течение 30 дней с даты поступления заявления в компанию.

4.9.3. По электронным билетам, приобретенным на официальном сайте Перевозчика <https://www.transclass.ru> через Личный кабинет, доступна возможность направления заявки на претензионный возврат онлайн через Личный кабинет. В данном случае пассажиру требуется выполнить ряд действий: Войти в Личный кабинет на сайте <https://www.transclass.ru>. Найти билеты в разделе «Мои заказы» и нажать кнопку «Оформить претензионный возврат».

5. УСЛОВИЯ ПОСАДКИ В ВАГОНЫ АО «ТКС»

5.1. Посадка пассажиров производится в вагон, указанный в проездном документе (билете). На промежуточных станциях посадка пассажиров допускается в любой вагон поезда с последующим переходом в вагон, указанный в проездном документе (билете).

5.2. Посадка пассажиров в вагоны Перевозчика начинается за 30 минут до отправления поезда по команде начальника поезда (старшего проводника) и заканчивается за 5 минут до отправления поезда. После предупреждения проводника об окончании посадки все провожающие должны выйти из вагона, а пассажиры – занять свои места. После сигнала машиниста об от отправлении поезда проводник обязан закрыть дверь вагона. Пассажиры, которые не успели произвести посадку до закрытия дверей вагона, считаются опоздавшими. Опоздавшие пассажиры к посадке не допускаются.

5.3. Физические лица, которые по какой-либо причине остались в поезде после начала движения и не предъявившие уполномоченному Перевозчиком лицу действительный проездной документ (билет), считаются безбилетными.

5.4. При посадке в вагон пассажир предъявляет проездной документ (билет), документ, удостоверяющий личность, на основании которого оформлен проездной документ (билет), при наличии льгот на проезд — документы, подтверждающие право на льготы.

5.5. При отсутствии документов, подтверждающих льготы на проезд, с пассажира взимается разница между стоимостью проездных документов (билетов) по полному тарифу и проездных документов (билетов), оформленных по льготному тарифу. В случае отказа пассажира произвести доплату пассажир на посадку не допускается.

5.6. Данные документа, удостоверяющего личность, предъявляемого пассажиром на посадке, должны совпадать с данными документа, указанного пассажиром при покупке проездного документа (билета).

5.7. В случае расхождения данных документа, удостоверяющего личность пассажира, с данными, указанными при покупке билета, пассажир к посадке не допускается, если:

- предъявлен документ, отличный от документа, указанного при покупке билета. При этом в предъявленном документе нет никаких сведений о документе, по которому совершалась покупка билета;
- допущено более одной ошибки в фамилии пассажира и более одной цифры/знака в документе, удостоверяющем личность пассажира;
- фамилия пассажира, указанная в билете, не соответствует фамилии в документе, удостоверяющем личность пассажира, и отсутствует документ, подтверждающий факт изменения фамилии пассажира.

5.8. В случае расхождения данных документа, удостоверяющего личность пассажира, с данными, указанными при покупке билета, пассажир к посадке допускается, если:

- пассажир предъявил паспорт гражданина РФ, в котором имеется информация о реквизитах ранее выданного паспорта, совпадающая с реквизитами документа, удостоверяющего личность, по которому был оформлен проездной документ (билет).
- пассажир утерял паспорт, по реквизитам которого был оформлен билет, при предъявлении временного удостоверения личности по форме №2П при наличии реквизитов старого паспорта и фотографии во временном удостоверении личности либо при наличии в новом паспорте информации о реквизитах ранее выданного паспорта.

- пассажир сменил фамилию, при предъявлении временного удостоверения личности по форме №2П и документа, подтверждающего смену фамилии.

5.9. Для проезда в вагонах Перевозчика пассажир предъявляет только оригиналы документов, удостоверяющих личность пассажира и подтверждающих льготы. Допускается нотариально заверенная копия свидетельства о рождении ребенка в отношении детей в возрасте до 14 лет.

Проезд детей старше 14 лет 2 месяцев по свидетельству о рождении не допускается.

5.10. Если для проезда ребенка пассажир оформил билет по тарифу на перевозку детей до 10 лет, а фактически на момент посадки ребенку больше 10 лет, необходимо доплатить разницу между стоимостью проездных документов (билетов), оформленных по полному тарифу и тарифу на перевозку детей от станции отправления до станции назначения пассажира. В случае отказа пассажира произвести доплату пассажир к посадке не допускается.

5.11. Посадка в поезд с электронными проездными документами (билетами):

5.11.1. Если пассажиром был оформлен электронный проездной документ (билет), то до посадки в вагон пассажир обязан пройти электронную регистрацию и получить посадочный купон к электронному проездному документу (билету).

5.11.2. При посадке в вагон пассажир, который воспользовался услугой электронной регистрации, должен предъявить проводнику вагона, в который у него оформлен проезд, контрольный купон электронного билета (посадочный купон) с 2D штриховым кодом на бумажном либо электронном носителе и документ, удостоверяющий личность пассажира, на основании которого был оформлен электронный проездной документ (билет).

Если пассажир при посадке в поезд не предъявил посадочный купон (на бумажном или электронном носителе) и проводник не смог подтвердить при помощи имеющихся в вагоне информационных ресурсов легитимность проездного документа (билета), пассажир к посадке не допускается.

5.12. Недействительными для посадки электронными проездными документами (билетами) считаются электронные билеты, если:

5.12.1. Пассажиром не пройдена электронная регистрация или пройдена, а затем отменена из личного кабинета.

5.12.2. Пассажир произвел возврат электронного билета через веб-ресурс или билетную кассу.

5.13. В случае если пассажир прошел электронную регистрацию, но затем получил посадочный купон на бланке установленной формы в билетной кассе или через ТТС (ТТР), то на посадке он должен предъявить бланк билета. Пассажир, который не предъявил бланк билета при посадке, к проезду не допускается. Пассажир может восстановить данный бланк в железнодорожной кассе. Также пассажир может повторно оплатить проезд непосредственно в поезде. Оформление проездного документа формы ЛУ-10д производится в соответствии с установленным порядком заполнения бланка проездного документа для оформления проезда пассажиров в поезде дальнего следования формы ЛУ-10д. Стоимость неиспользованного электронного билета может быть возвращена в претензионном порядке.

6. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПРОЕЗДА

6.1. Каждый пассажир должен занимать место, указанное в его проездном документе (билете).

Не допускается проезд пассажиров на свободных, неоплаченных местах. При наличии свободных мест (в течение всего пути следования) пассажир может оформить дополнительные места при условии оплаты полной стоимости (полного тарифа) и оформлении дополнительных проездных документов (билетов). Проезд иных лиц на оплаченных пассажиром местах не допускается.

6.2. В случае если для проезда одного ребенка оформлено два или более проездных документа (билета) по тарифу на перевозку детей до 10 лет, проводник имеет право потребовать от пассажира, сопровождающего ребенка, произвести доплату за дополнительные билеты до полного тарифа.

6.3. При невозможности предоставить пассажиру место в вагоне согласно проездному документу (билету) Перевозчик обязан предоставить такому пассажиру при его согласии место в другом купе или вагоне, в том числе в вагоне более высокой категории, без взимания дополнительной платы.

В случае если пассажиру, с его согласия, предоставлено место, стоимость которого ниже стоимости купленного им проездного документа (билета), пассажиру возвращается разница в стоимости проезда.

При переводе пассажира на место, стоимость которого ниже стоимости купленного им проездного документа (билета), выплата разницы в стоимости проезда производится в претензионном порядке: на основании заявления пассажира (с указанием реквизитов для перечисления денежных средств) и по предъявлении акта. Акт с указанием номера поезда, вагона, проездного документа (билета), числа, месяца, станции, на которой произведен перевод, и фамилии пассажира выдается пассажиру старшим проводником.

6.4. При наличии свободных мест (на протяжении всего пути следования) пассажир по своей инициативе может обратиться к старшему проводнику с заявлением проезжать в вагоне более высокой категории. Старший проводник переводит Пассажира на другое место в вагон более высокой категории, только при возможности получения информации о том, что это место свободно на всем пути следования поезда. При переходе пассажира, по его желанию, в пути следования в вагон более высокой категории ему оформляется проездной документ (билет) с оплатой разницы в стоимости проезда. За переоформление проездного документа (билета) взимается сбор за оформление билета.

6.5. Проезд без проездного документа (билета) в вагонах Перевозчика не допускается. Безбилетным является физическое лицо, не предъявившее представителю Перевозчика на посадке или в пути следования для проверки проездные документы. Безбилетное физическое лицо, обнаруженное в поезде дальнего следования, обязано приобрести проездной документ (билет) с внесением платы за проезд исходя из действующих тарифов в соответствии с категорией поезда, типом и классом вагона, местом в вагоне и маршрутом следования, указанным безбилетным физическим лицом, но не менее чем за расстояние от последнего пункта отправления, в том числе последней железнодорожной станции отправления, где совершал остановку этот поезд до указанного безбилетным физическим лицом пункта назначения, в том числе

железнодорожной станции назначения, а также сбора за оказание услуги по оформлению проездного документа (билета) в поезде с оформлением соответствующего документа.

6.6. При отказе безбилетного физического лица от приобретения проездного документа (билета), а также оплаты сбора за оказание услуги по его оформлению, сотрудник Перевозчика (старший проводник) составляет акт в 2 экземплярах с указанием всех необходимых реквизитов, а также суммы штрафа. В случае отказа безбилетного физического лица от подписания акта старший проводник делает в акте соответствующую запись и заверяет ее своей подписью и подписями двух свидетелей. После составления акта с безбилетного физического лица взыскивается штраф. Безбилетное физическое лицо удаляется из поезда на ближайшей станции с составлением информационного листа и привлечением начальника поезда и сотрудников транспортной полиции.

7. ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ В ПУТИ СЛЕДОВАНИЯ

7.1. В пути следования Перевозчик оказывает услуги в соответствии с выбранным классом обслуживания.

7.2. Услуги, включенные в стоимость проезда, не предоставляются детям, оформленным по безденежному тарифу "ДЕТ5".

7.3. Услуги, включенные в стоимость проезда, не могут быть предоставлены за отсутствующих пассажиров, которые на момент предоставления услуги не совершают поездку в вагоне Перевозчика.

7.4. Курение и распитие спиртных напитков в вагоне Перевозчика категорически запрещено.

7.5. Проводник предупреждает пассажира за 30 минут до прибытия на станцию назначения.

7.6. За 1 час до прибытия поезда на конечную станцию в вагоне производится автоинформирование пассажиров по громкой связи.

7.7. На стоянках поезда менее 5 минут в целях безопасности пассажирам не рекомендовано покидать вагон. На технических станциях, не предназначенных для посадки/высадки пассажиров, выход пассажиров запрещен.

7.8. В вагоне на протяжении всего пути следования поддерживается чистота и порядок, с 23.00 до 06.00 соблюдается режим тишины.

7.9. Холодильники, находящиеся в служебном купе проводника, предназначены для хранения питания, предоставляемого пассажирам в пути следования. Принимать на хранение лекарства и продукты питания от пассажиров не допускается.

8. ПРЕКРАЩЕНИЕ ПОЕЗДКИ

8.1. Пассажир может быть удален из поезда:

8.1.1. Работниками органов внутренних дел – если он при посадке в поезд или в пути следования нарушает правила проезда, общественный порядок и мешает спокойствию других пассажиров.

8.1.2. Медицинскими работниками – в случае болезни пассажира, препятствующей возможности его дальнейшей поездки или угрожающей здоровью других пассажиров, если нет возможности поместить его отдельно. Пассажир удаляется из поезда лишь на той железнодорожной станции, где имеются необходимые лечебные учреждения.

8.1.3. Работниками Перевозчика, на которых возложено осуществление контроля за наличием у пассажиров проездных документов (билетов) – если пассажир проезжает без проездного документа (билета) или по недействительному проездному документу (билету) и отказывается оплатить стоимость проезда в порядке, определенном настоящими Правилами.

8.1.4. В иных случаях, установленных законодательством Российской Федерации.

8.2. Пассажиру, удаленному из поезда работниками органов внутренних дел, начальник поезда делает отметку о прекращении поездки. Стоимость проездного документа (билета) не возвращается.

8.3. Пассажиру, удаленному из поезда медицинскими работниками, в билетной кассе на проездном документа (билете) проставляется отметка об остановке в пути следования и продлении срока действия проездного документа (билета) на время болезни, подтвержденной документами лечебного учреждения.

8.4. В случае удаления пассажира из поезда также удаляется и его ручная кладь.

9. ПЕРЕВОЗКА МЕЛКИХ ДОМАШНИХ ЖИВОТНЫХ, КРУПНЫХ СОБАК И ПТИЦ В КАЧЕСТВЕ РУЧНОЙ КЛАДИ

9.1. Перевозка в вагонах Перевозчика мелких домашних животных, крупных собак и птиц допускается только в тех вагонах, где классом обслуживания разрешена перевозка животных. Это купейные вагоны 2Л, 2У Комфорт и вагоны категории СВ – 1 Б Бизнес ТК. В вагонах 3У (плацкарт) и 2Т Эконом ТК перевозка домашних животных запрещена, в том числе при условии выкупа отдельного купе.

9.2. Собак-проводников, сопровождающих пассажиров с отсутствием зрения, допускается перевозить в вагонах всех типов при условии, что на такой собаке имеется ошейник и намордник. Собака-проводник должна находиться у ног пассажира, которого она сопровождает. Плата за перевозку собак-проводников не взимается и перевозочные документы не оформляются.

9.3. Условия перевозки домашних животных:

9.3.1. В вагонах категории СВ (класс обслуживания 1 Б Бизнес ТК) домашних животных и собак крупных пород разрешено провозить только при условии одновременного выкупа всех мест в купе, при этом:

– Не более двух мелких домашних животных (или двух птиц) в одной таре (ящик, корзина, контейнер) или не более одной собаки крупной породы. Дополнительная плата за перевозку животных не взимается.

9.3.2. В вагонах категории купе (класс обслуживания 2Л и 2У Комфорт) разрешено провозить не более 2 мелких домашних животных или птиц в одной таре (ящик, корзина, контейнер), при этом:

– На один оформленный проездной документ (билет) пассажир имеет право перевозить только один контейнер, в котором находится не более двух мелких домашних животных или двух птиц. За перевозку мелких домашних животных взимается дополнительная плата. Оформить квитанцию за провоз домашнего животного можно в железнодорожной кассе или непосредственно в вагоне, в котором разрешена перевозка домашних животных с оформлением квитанции РС-97.

– Перевозка крупных собак производится в отдельном купе, с оплатой полной стоимости всех мест в купе, при этом количество проезжающих в купе собак и их владельцев (сопровождающих) не должно превышать количества мест в купе. Собака должна быть в наморднике и с ошейником. Дополнительная плата за провоз крупных собак не взимается.

9.4. Тара для перевозки мелких домашних животных – это ящик, корзина, клетка, контейнер, размер которых по сумме трех измерений не превышает 180 см. Тара имеет вентиляционные отверстия и надежное запорное устройство, исключающее самовольное открытие.

Тара с мелким домашним животным должна размещаться только на месте, предназначенном для размещения ручной клади. Открывать тару (ящик, клетку, контейнер) в пути следования запрещено. Свободное перемещение домашних животных по купе или вагону не допускается. Контейнер с птицей должен быть покрыт плотной светонепроницаемой тканью.

9.5. Перевозка домашних животных отдельно от их владельцев (сопровождающих) не допускается.

9.6. При перевозке домашних животных владельцы (сопровождающие) должны обеспечить соблюдение санитарно-гигиенического режима в вагоне. Ущерб, причиненный имуществу вагона домашним животным, компенсируется владельцем (сопровождающим) в соответствии с расценочной ведомостью.

9.7. Отказ в провозе животных.

9.7.1. Не допускаются к перевозке:

- Животные (птицы), которые не являются домашними и перевозка которых может угрожать жизни и здоровью пассажиров или работников перевозчика.
- Животные (птицы), не приученные к клетке (ящику, контейнеру);
- Грязные животные, имеющие неприятный запах;
- Подопытные животные;
- Животные, демонстрирующие угрожающее или беспокойное поведение.
- Домашние животные (птицы), перевозка которых осуществляется с нарушением условий, изложенных в разделе 9.3.
- Домашние животные (птицы) в вагонах, где запрещена перевозка животных.

9.7.2. При осуществлении посадки или обнаружении в пути следования поезда пассажира с домашним животным с нарушениями условий перевозки животных, проводник/старший проводник вправе потребовать незамедлительного устранения нарушений.

9.7.3. При обнаружении домашних животных на посадке или в пути следования в вагонах, где провоз животных запрещен, проводник имеет право предпринять все меры для удаления домашнего животного из вагона. При наличии свободных мест в вагонах, где разрешен провоз домашних животных/птиц, возможно оформление дополнительно за полную стоимость проездного документа (билета) и оформление багажной квитанции на провоз животного.

9.7.4. При отказе пассажира или невозможности устранить нарушения Правил провоза домашних животных и птиц в качестве ручной клади, проводник/старший проводник имеет право отказать пассажиру в перевозке животного.

10. ПЕРЕВОЗКА РУЧНОЙ КЛАДИ

10.1. Каждый пассажир имеет право бесплатно провозить с собой на 1 проездной документ (билет), кроме мелких вещей (пакет, портфель, дамская

сумка), ручную кладь весом не более 36 кг (для купейных и плацкартных вагонов) или 50 кг (для вагонов СВ).

К ручной клади относятся вещи пассажиров, перевозимые ими при себе, независимо от их рода и вида упаковки, общий объем вещей не должен превышать 180 см по сумме трех измерений.

Ручная кладь размещается только в пассажирских купе на местах, предназначенных для размещения ручной клади, исходя из конструктивных особенностей вагона.

10.2. Право провоза ручной клади на детей, проезжающих по проездным документам (билетам), оформленным без предоставления места, не распространяется.

10.3. При проезде в вагонах Перевозчика пассажир вправе дополнительно к установленной норме провезти ручную кладь весом до 50 кг, при условии дополнительно купленного проездного документа (билета) за полную стоимость.

При оплате пассажиром дополнительных мест за полную стоимость норма провоза ручной клади рассчитывается по количеству оформленных им проездных документов (билетов).

10.4. Излишняя ручная кладь при посадке в поезд должна быть сдана в специализированные багажные купе (при наличии в поезде) с оформлением соответствующей багажной квитанции, оформленной в билетной кассе, личном кабинете на сайте www.rzd.ru или у начальника поезда. Если пассажир отказывается сдать излишнюю ручную кладь для перевозки багажом в поезде дальнего следования, то Перевозчик вправе отказать в перевозке такой ручной клади.

10.5. В вагоне Перевозчика допускается перевозка в качестве ручной клади за дополнительную плату электронной, бытовой, видео- и аудиотехники, которая по сумме трех измерений превышает 180см, независимо от наличия у пассажира ручной клади, не более одного предмета на проездной документ (билет). За перевозку указанных предметов независимо от веса взимается плата

по тарифу багажа весом в 30 кг. Если перевозка указанных предметов осуществляется на дополнительно купленный проездной документ (билет), то дополнительная плата по тарифу багажа весом в 30 кг не взимается. Ручная кладь должна быть размещена так, чтобы не ухудшать условия проезда других пассажиров.

10.6. Пассажирам с детьми и пассажирам, имеющим ограниченную способность к передвижению, разрешается провозить при себе сверх установленной нормы провоза ручной клади без взимания платы соответственно детскую коляску и складное кресло-коляску, а также иные необходимые для передвижения пассажиров технические средства реабилитации.

Детские коляски и складные кресла-коляски, а также иные технические средства реабилитации, если они провозятся в целях транспортировки (без использования пассажирами), размер которых по сумме трех измерений превышает 180 см, перевозятся в разобранном и упакованном виде, размещаются на местах для ручной клади или вместе с перевозящими их пассажирами в вагоне таким образом, чтобы не мешать другим пассажирам. За каждую детскую коляску и складное кресло-коляску, провозимые в целях транспортировки (без использования пассажирами), взимается плата по тарифу багажа весом в 10 кг.

10.7. Целостность и сохранность ручной клади, перевозимой пассажиром, обеспечивается пассажиром.

10.8. Не допускается размещение ручной клади в коридорах и тамбурах вагонов.

10.9. Преимущественное право для использования в вагонах Перевозчика нижнего места для размещения ручной клади имеет пассажир, проезжающий на нижней полке, а верхнего места – пассажир, проезжающий на верхней полке.

10.10. Не принимаются к перевозке в качестве ручной клади вещи (предметы), которые могут повредить или загрязнить вагон и/или вещи пассажиров, а также зловонные, огнеопасные, отравляющие, легковоспламеняющиеся, взрывчатые

и другие опасные вещества. Огнестрельное оружие при перевозке в качестве ручной клади должно находиться в чехле, кобуре или специальном футляре в разряженном состоянии отдельно от патронов.

10.11. При обнаружении в вагоне Перевозчика пассажира, перевозящего среди ручной клади вещи (предметы), животных, запрещенных к перевозке в качестве ручной клади, Перевозчик принимает меры по удалению такого пассажира и его ручной клади из поезда, если пассажир отказывается сам удалить из поезда такую ручную кладь.

10.12. При обнаружении в вагоне Перевозчика пассажира, перевозящего неоплаченную ручную кладь сверх установленной нормы, с такого пассажира взимается провозная плата за весь путь следования. При отказе пассажира оплатить провоз излишней ручной клади принимаются меры по удалению пассажира из поезда.

10.13. Возврат стоимости проезда за непроследованное расстояние в поезде и иных платежей в случае прекращения поездки по причинам, изложенным в п. 10.11 и 10.12, не производится.

10.14. Перевозка материалов биологического происхождения допускается в качестве ручной клади в отдельном купе вагона с 4-местными купе под наблюдением двух сопровождающих.

Оформление проездных документов (билетов) сопровождающим производится на общих основаниях с оплатой за полную стоимость всех мест в купе. Норма провоза ручной клади рассчитывается в соответствии с настоящими Правилами.

При отправлении материалов биологического происхождения с промежуточной станции по заявке отправителя Перевозчик производит резервирование отдельного купе с пункта первоначального отправления поезда. При этом взимается плата, равная стоимости проездных документов (билетов) на все места в купе за все расстояние следования такого купе от станции первоначального отправления поезда до станции назначения материалов биологического происхождения.

11. ПРОВОЗ СПОРТИВНОГО, ТУРИСТИЧЕСКОГО И ОХОТНИЧЬЕГО ИНВЕНТАРЯ

11.1. В вагонах АО «ТКС» пассажирам разрешается провозить следующие предметы, размер которых по сумме трех измерений превышает 180 см:

11.1.1. **Сноуборды, лыжи и палки к ним** размещаются на местах для ручной клади или вместе с перевозящими их пассажирами в вагоне таким образом, чтобы не мешать другим пассажирам. Плата за перевозку данных предметов с пассажиров не взимается. Оформление перевозочных документов не требуется. На один проездной документ (билет) разрешается провозить чехол с одной парой лыж и одной парой лыжных палок, либо чехол с одним сноубордом.

11.1.2. **Разборные байдарки, неразборные каяки и весла** размещаются на местах для ручной клади или вместе с перевозящими их пассажирами в вагоне таким образом, чтобы не мешать другим пассажирам. За каждую байдарку (каяк), перевозимую в поезде, взимается плата по тарифу багажа весом в 30 кг.

11.1.3. **Велосипеды** перевозятся без мотора в разобранном и упакованном виде. Велосипеды размещаются на местах для ручной клади или вместе с перевозящими их пассажирами в вагоне таким образом, чтобы не мешать другим пассажирам. За каждый велосипед, перевозимый в поезде, взимается плата по тарифу багажа весом в 10 кг.

11.1.4. **Охотничье и спортивное оружие** перевозится в чехле, кобуре или специальном футляре в разряженном состоянии отдельно от патронов на местах для ручной клади. За каждую перевозимую в поезде единицу оружия с принадлежностями взимается плата по тарифу багажа весом в 10 кг.

11.1.5. Спортивные шесты перевозятся только в купейных вагонах и в вагонах с 2-х местными купе (СВ). В плацкартных вагонах провоз шестов запрещен. Размещение шестов должно осуществляться в связке равномерно вдоль кожуха труб отопления коридора так, чтобы они не мешали проходу пассажиров. Погрузка спортивных шестов разрешается со станции отправления поезда и с промежуточной станции, где стоянка поезда не менее 5 минут, с высокой платформы через окно коридорной стороны вагона. На конечной станции выгрузка шестов осуществляется только после полной высадки пассажиров из вагона. За каждый шест, перевозимый в поезде, взимается плата по тарифу багажа весом в 10 кг. На один проездной документ разрешается провоз не более 2-х спортивных шестов. Контроль за погрузкой и выгрузкой шестов возлагается на проводника пассажирского вагона, в котором они перевозятся.

Оформление перевозочных документов осуществляется с даты открытия продажи мест на поезд и до его отправления, независимо от даты приобретения проездного документа пассажиром.

Обеспечение целостности и сохранности багажа, перевозимого с собой пассажиром, является обязанностью пассажира.